

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ МИНЕРАЛОВОДСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

П Р И К А З

01 февраля 2016 г.

г. Минеральные Воды

№ 80

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг образовательными учреждениями
Минераловодского городского округа

В целях определения уровня социальной востребованности населением Минераловодского городского округа оказания муниципальных услуг, степени информированности, общественной оценки (субъективного восприятия) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых гражданам муниципальными образовательными учреждениями.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями Минераловодского городского округа (Приложение 1).
2. Поспеловой Е.П., руководителю отдела общего образования управления образования разместить итоги изучения мнения населения на официальном сайте управления образования.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования
администрации Минераловодского
городского округа



Н.А. Андриенко

Порядок

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями Минераловодского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными (бюджетными, казенными) образовательными учреждениями (далее – Порядок), разработан в целях определения уровня социальной востребованности населением Минераловодского городского округа оказания муниципальных услуг, степени информированности, общественной оценки (субъективного восприятия) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых гражданам муниципальными образовательными учреждениями.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными (бюджетными, казенными) образовательными учреждениями (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения Минераловодского городского округа качеством предоставляемых муниципальных услуг муниципальными (бюджетными, казенными) образовательными учреждениями (далее - муниципальные образовательные учреждения);

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями Минераловодского городского округа;

- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется муниципальным образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу (далее - уполномоченный орган)

1.5. Основными направлениями изучения мнения населения по вопросам оказания муниципальных услуг являются:

- удовлетворенность качеством дошкольного образования;
- удовлетворенность качеством дополнительного образования;
- удовлетворенность качеством общего образования;
- удовлетворенность качеством организации летнего отдыха;

1.6. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Минераловодского муниципального района

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в муниципальных образовательных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

- на сайтах образовательных учреждений;

- на сайте управления образования (<http://obrmv.ru>).

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями, определяются управлением образования администрации Минераловодского муниципального района (далее-управление образования) в соответствии с планом работы.

2.4. Управление образования:

- организует проведение опроса;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- проводит опрос;

- подводит итоги проведенного опроса;

- доводит итоги опроса до сведения администрации Минераловодского городского округа;

- доводит итоги опроса до сведения руководителей муниципальных образовательных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

- размещает итоги изучения мнения населения на официальном сайте управления образования, сайте администрации Минераловодского городского округа.

2.5. Опрос может осуществляться муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, а также независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством

2.6. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Минераловодского городского округа, участвовавших в получении муниципальных услуг.

Участие в опросе является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

- дату проведения опроса;

- место проведения опроса;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;

- фамилию, имя, отчество, дату рождения респондента (по его желанию);

-общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование по его желанию), подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

2.8. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворённость возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворённость личным взаимодействием корреспондента с работниками организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворённость условиями ожидания приёма;
- удовлетворённость графиком работы с посетителями;
- удовлетворённость компетентностью сотрудников;
- время ожидания получения услуги;
- удовлетворённость результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

2.9. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из трех степеней качества.

2.10. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента, перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

2.11. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

2.12. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим опрос, или, при желании респондента, непосредственно респондентом (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги).

2.13. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

2.14. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

2.15. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупреждён о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

2.16. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.17. Сводные результаты анкетирования сдаются представителем муниципального образовательного учреждения в управление образования.

2.18. Результатом опроса является показатель «Удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере образования в процентном отношении от числа опрошенных».

2.19. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии со следующими критериями:

Критерии оценки	Интерпретация оценки
Более 90% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием
50 - 90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований, установленных муниципальным заданием
Менее 50 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием

2.20. По результатам изучения мнения населения управление образования составляет аналитический отчет, содержащий:

- итоги изучения мнения населения и информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг;

- по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного образования в учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования;

- по предоставлению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в общеобразовательных школах;

- по предоставлению дополнительного образования в общеобразовательных школах и учреждениях дополнительного образования;

- по организации отдыха и оздоровления детей;

- рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.21. Поступившие в результате анкетирования замечания, предложения, жалобы рассматриваются, анализируются и принимаются меры по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

2.22. Управление образования обеспечивает сохранность документации по проведению опроса потребителей муниципальных услуг и неприкосновенность заполненных анкет. Заполненные анкеты хранятся в управлении образования в течение 1 года с момента проведения опроса, затем уничтожаются.